

**PENERAPAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PANGKALAN  
(RESELLER) PADA PT. GRAHA GAS NIAGA**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna  
Mencapai Sebutan Ahli Madya Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**PUTRI HANDAYANI**

**NIM F3214054**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2017**

## ABSTRAK

### PENERAPAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PANGKALAN (*RESELLER*) PADA PT. GRAHA GAS NIAGA

**Putri Handayani**  
**F3214054**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan kualitas layanan terhadap pangkalan (*reseller*) pada PT. Graha Gas Niaga. Kualitas layanan terdiri dari lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, kuisisioner dan studi pustaka. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling* atau aksidental sampling sebanyak 100 responden yang diambil dari pangkalan (*reseller*) PT. Graha Gas Niaga. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* di PT. Graha Gas Niaga sudah baik namun belum memuaskan. Berdasarkan dari penilaian atau tanggapan responden terhadap kinerja pelayanan, PT. Graha Gas Niaga perlu meningkatkan kualitas layanan, pemahaman atas kebutuhan pangkalan (*reseller*), daya tanggap dalam pemberian informasi yang dibutuhkan pangkalan (*reseller*) dan perbaikan maupun perawatan fasilitas untuk kegiatan operasional perusahaan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles*.

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF SERVICE QUALITY ON BASE (*RESELLER*) IN PT GRAHA GAS NIAGA**

**Putri Handayani**  
**F3214054**

The purpose of this study is to find about implementation of service quality on base (*reseller*) in PT. Graha Gas Niaga. Service quality consist of five dimension reliability, responsiveness, assurance, emphaty and tangibles.

The writer uses observation, questionnaires and literatures method to gain data. The sampling techniques was used a convenience sampling or accidental sampling is amount to 100 respondents drawn from PT. Graha Gas Niaga's base (*reseller*). Data analysis was used descriptive analysis.

The result of this study indicating that service quality which consist of reliability, responsiveness, assurance and tangibles in PT. Graha Gas Niaga it's good but doesn't give satisfaction yet. Based on assessment or response respondents on performance of service. PT. Graha Gas Niaga need to improve the service quality of employees, to understand base (*reseller*) needs, to respond in giving information that customer need and to repair or treat facilities for company's operational activity.

**Keyword:** Service Quality, *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty and Tangibles.*

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir dengan Judul:

**“PENERAPAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PANGKALAN  
(*RESELLER*) PADA PT. GRAHA GAS NIAGA”**

Surakarta, Juli 2017

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

**PRAM SURYANADI, S.E, M.Si.**

**NIP. 1974122420130201**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul:

**“PENERAPAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PANGKALAN  
(RESELLER) PADA PT. GRAHA GAS NIAGA”**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret

Surakarta,

Tim Penguji Tugas Akhir  
Penguji

Pembimbing

Drs. Moh. Amien Gunadi, MP  
NIP. 195610231986011001

Pram Suryanadi, S.E, M.Si.  
NIP. 1974122420130201

Mengetahui,  
Ketua Program Studi D3  
Manajemen Pemasaran

Drs. Moh. Amien Gunadi, MP  
NIP. 195610231986011001

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Putri Handayani

NIM : F3214054

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Judul Tugas Akhir : PENERAPAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PANGKALAN (*RESELLER*) PADA PT. GRAHA GAS NIAGA

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar Ahli Madya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Surakarta, Juli 2017

Mahasiswa

Materai 6000
-----------------

Putri Handayani

NIM. F3214054

## **MOTTO**

“Kau tak akan pernah mampu menyeberangi lautan sampai kau berani berpisah  
dengan daratan” - *Christopher Colombus*

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini dipersembahkan kepada:

Kedua orang tua tercinta.

Kakak-kakak ku tersayang.

Sahabat dan teman-teman D3 Manajemen  
Pemasaran.

Almamaterku.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul ‘Penerapan Kualitas Layanan Terhadap Pangkalan (*Reseller*) pada PT. Graha Gas Niaga’. Penulisan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat-syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) Manajemen Pemasaran Program Studi Diploma III pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak diperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, ucapan terimakasih disampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Hunik Sri Runing, M.S, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
2. Bapak Drs. Moh. Amien Gunadi, M.P, selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Pram Suryanadi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang berkenan memberi arahan dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Pihak PT. Graha Gas Niaga yang telah membantu dalam memberikan data yang diperlukan.

5. Seluruh dosen yang telah banyak membantu dalam penyelesaian studi.
6. Seluruh keluarga dan orang tua saya yang telah memberikan dukungan dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Semua pihak yang telah membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Atas segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan, semoga Allah SWT memberikan karunia dan rahmat kepada kita semua. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap, semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Juli 2017

Penulis

Putri Handayani

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN .....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Metode Penelitian .....	5
F. Teknik Analisis Data .....	9
G. Operasional Variabel Penelitian .....	10

H. Kerangka Pemikiran .....	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Jasa .....	14
1. Pengertian Jasa .....	14
2. Karakteristik Jasa .....	15
B. Kualias Layanan .....	16
1. Pengertian Kualitas Layanan .....	16
2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Jasa .....	17
3. Dimensi Kualitas Layanan .....	18
C. Kepuasan Pelanggan .....	19
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	19
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	20
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	22
 BAB III PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Penelitian .....	24
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	24
2. Profil Perusahaan .....	33
3. Visi dan Misi Perusahaan .....	33
4. Struktur Organisasi .....	34
5. Uraian Jabatan .....	35
B. Laporan Magang Kerja.....	37
1. Pengertian Magang Kerja .....	37
2. Tujuan Magang Kerja .....	38

3. Manfaat Magang Kerja .....	38
4. Pelaksanaan Magang Kerja .....	39
5. Kegiatan Magang Kerja .....	39
C. Hasil Analisis Data .....	43
1. Karakteristik Responden .....	43
2. Analisis Kualitas Layanan .....	46

#### BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Operasional Variabel .....	10
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Magang Kerja .....	39
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 3.5 Tanggapan Responden dilihat dari Dimensi <i>Reliability</i> .....	47
Tabel 3.6 Tanggapan Responden dilihat dari Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	49
Tabel 3.7 Tanggapan Responden dilihat dari Dimensi <i>Assurance</i> .....	51
Tabel 3.8 Tanggapan Responden dilihat dari Dimensi <i>Emphaty</i> .....	53
Tabel 3.9 Tanggapan Responden dilihat dari Dimensi <i>Tangibles</i> .....	55

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	12
Gambar 3.1 Distribusi Gas LPG PT. Graha Gas Niaga .....	30
Gambar 3.2 Logo PT. Graha Gas Niaga.....	33
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT. Graha Gas Niaga.....	34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuisisioner

Lampiran 2. Daftar Hadir Kegiatan Kuliah Magang Kerja

Lampiran 3. Laporan Kegiatan Harian Magang Kerja

Lampiran 4. Nilai Kegiatan Magang

Lampiran 5. Dokumentasi